Comune di Roana

via Milano 32 - 36010 Canove di Roana (VI)
tel. 0424/692035 fax 0424/692019
CF - P.IVA 00256400243

Li, 30/10/2015

**ALLEGATO 3**
ALLA DETERMINAZIONE **N. 69 DEL 30/10/2015 R.G. 387**
Il presente allegato è composto da n. 2 facciate
IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Emanuele dott. Gaetano

**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA IN ECONOMIA TRAMITE COTTIMO FIDUCIARIO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATICI DEL COMUNE DI ROANA E DELLE MANSIONI DI AMMINISTRATORE DI SISTEMA MEDIANTE MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**CIG Z2416D968B**

**Art. 1**
**Oggetto del servizio**

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione dei sistemi informatici del Comune di ROANA, al fine di assicurare la funzionalità e la continuità del sistema informatico dell'ente e per garantire nel contempo un alto grado di efficienza e di sicurezza dello stesso.

Il servizio ha per oggetto:
a) **Assistenza Sistemistica di Base**, finalizzata alla Gestione del sistema centrale, delle Reti Lan e Wlan e del relativo software di base;
b) **Assistenza Sistemistica del sistema periferico**, finalizzata alla gestione sistemistica dei Sistemi Client dell'intero parco apparecchiature dell'Ente e del relativo software di base;
c) **Assistenza Tecnica**, per garantire la funzionalità e l'efficienza delle componenti hardware dell'intero parco apparecchiature dell'Ente;
d) **Servizio di Amministratore di Sistema** del Comune di ROANA;
e) **Gestione account** di posta elettronica, PEC, connettività Internet;
f) **Amministrazione delle Procedure Gestionali** ("programmi informatici") (elenco in calce) e **Software di Trasmissione Telematica** (elenco in calce) in uso presso il Comune di ROANA:

- installazione delle procedure software sui PC CLIENT
- supporto tecnico di primo livello agli utenti
- gestione della Console di Sistema, Gestione Utenti, Abilitazione e Profili, aggiornamenti delle procedure di ambiente
- supporto per la gestione dei ticket e teleassistenze con il supporto tecnico dei produttori del software
- rapporti con il personale tecnico e commerciale per la risoluzione di problemi, implementazioni, personalizzazioni, corsi di addestramento ed ogni altra attività inerente l'utilizzo del programmi informatici sopra indicati

g) **Rapporti con la Direzione Sistemi Informativi E-Governement della Regione del Veneto** per le iniziative e le attività istituzionali nel settore informatico svolte in favore degli Enti Pubblici;
h) **Coordinamento delle attività dei fornitori** esterni di hardware e software;

i) **Supporto tecnico per acquisti** di materiale informatico, per la stesura di capitolati tecnici, consulenza e supporto per avvisi pubblici e bandi di gara per accesso a finanziamenti;
l) **Lavori di sostituzione** di tutte le componenti hardware in caso di guasto, con componenti forniti dal Comune;
m) **Formattazione / Installazione / Ripristino sistemi operativi** e recupero dati;
n) **Spostamento** postazioni di lavoro;
o) **Rimozione di virus** con ripristino funzionalità danneggiate;
p) **Gestione backup**, con verifiche settimanali su corretto funzionamento dei salvataggi

L'Amministratore di Sistema ha l'obbligo di rispettate il segreto sulle informazioni e sui dati personali di cui viene – anche incidentalmente – a conoscenza nell'esercizio della propria funzione (art. 326 codice penale e art. 15 DPR n. 3/1957); tale obbligo permarrà anche dopo la cessazione dell'incarico. La sostituzione del personale utilizzato nel servizio può avvenire solo se preventivamente autorizzata dal Comune di ROANA. La sostituzione non autorizzata è causa di risoluzione del contratto.

**Art. 2**
**Durata**

L'Appalto ha durata di anni 3 (tre) dal **01.01.2016 AL 31.12.2018**, eventualmente prorogabile per un ulteriore periodo, anche uguale.

**Articolo 3**
**Modalità di esecuzione e tempi di intervento**

Il fornitore garantisce tutte le attività previste e specificate all'art. 1 attraverso soggetti qualificati indicati in sede di presentazione dell'offerta.
L'attività avviene attraverso:

a) attività programmate
b) attività su chiamata urgente
c) attività su chiamata non urgente

con un impiego orario medio mensile di indicative 28 ore. Le chiamate avverranno tramite sistema di comunicazione telematico che sarà concordato con il Responsabile dell'Area Affari Generali del Comune di ROANA. Il tempo di intervento (quale tempo che intercorre tra la chiamata e l'inizio da parte dell'amministratore di sistema dell'attività/riparazione richiesta, on site o da remoto) per le chiamate non urgenti non deve essere superiore alle 36 ore; per le chiamate urgenti non deve essere superiore ai 60 minuti. Nel conteggio del tempo di intervento non si considerano la domenica ed i festivi.
Il fornitore dovrà assicurare lo svolgimento del servizio dalle ore 08:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì, ed il sabato dalle ore 08:00 alle ore 12:30, esclusi i festivi.

**Articolo 4**
**Pagamenti**

I pagamenti saranno effettuati in rate trimestrali posticipate tutte di pari importo, previa presentazione di regolare fattura elettronica, entro trenta giorni dal ricevimento della medesima.
Ai sensi dell'art. 17-ter del DPR 633/1972, il Fornitore continuerà ad esporre l'I.V.A. in fattura ma il Comune di ROANA non procederà a saldare il relativo importo in quanto lo stesso verrà trattenuto al fine del successivo versamento all'erario. Il Fornitore dovrà aggiungere alle fatture che andrà ad emettere la seguente dicitura: **"Scissione dei pagamenti - Art. 17-ter del DPR n. 633/1972"**.
I pagamenti verranno effettuati soltanto se la ditta rispetta la normativa vigente in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, regolarità contributiva, e anticorruzione, nonché le altre eventuali disposizioni in materia che l'ente è tenuto a rispettare.

**Articolo 5**
**Obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari**

Ai sensi dell'art. 3 della Legge 13/08/2010, n. 136, la stazione appaltante comunica che il **Codice identificativo gara**

**(CIG)** assegnato è il seguente: **Z2416D968B**
Tale codice andrà riportato su ciascuna transazione posta in essere. Il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla norma citata. Qualora Il Fornitore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, il contratto si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

**Articolo 6**
**Cessione del contratto e subappalto**

Il Fornitore non potrà cedere il contratto, in tutto o in parte, o subappaltare, in tutto o in parte, l'esecuzione del servizio, pena l'immediata risoluzione del contratto con perdita della cauzione ed insorgenza del diritto al risarcimento di ogni conseguente danno arrecato.

**Articolo 7**
**Clausola risolutiva e penali**

Eventuali irregolarità e inadempienze verranno contestate per iscritto tramite posta elettronica certificata con l'imposizione di un termine massimo di dieci giorni solari per la presentazione delle eventuali giustificazioni scritte. I primi sei mesi di durata del rapporto contrattuale viene definito come periodo di osservazione. In tale periodo non verranno applicate penali. Durante tale periodo il Comune di ROANA si riserva di risolvere di diritto il contratto qualora si verifichi una grave inadempienza da parte dell'impresa o dell'amministratore di sistema con conseguenze di notevole disservizio per l'utenza comunale e/o ripercussioni negative sull'attività del Comune quali ad esempio l'impossibilità ad operare per almeno il 50% del personale di una sede del comune o l'impossibilità di erogare al cittadino le attività di sportello/front-line per un periodo superiore a 8 ore. L'Amministrazione applicherà una penale di Euro 50,00 per ogni 24 ore di ritardo rispetto ai tempi di intervento di cui all'offerta tecnica, sino al limite massimo complessivo del 10% del contratto. Se la ditta non versa la penale, l'Amministrazione si tratterà dalla prima fattura utile in liquidazione l'importo della penale. L'Amministrazione ha facoltà di risolvere l'obbligazione con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la richiesta di risarcimento danni: - se la ditta è colpevole di frode, negligenza o colpa grave; - qualora la ditta sostituisca l'amministratore di sistema senza autorizzazione del responsabile del CED; - qualora la ditta, regolarmente diffidata, non provveda ad eseguire i lavori entro i termini indicati nella diffida stessa; - qualora la ditta, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnato; - durante il periodo di osservazione il Comune di ROANA qualora verifichi una grave inadempienza da parte dell'impresa con conseguente notevole disservizio per l'utenza e/o ripercussioni negative sull'attività del Comune, ivi compreso il danno all'immagine.

**Articolo 8**
**Responsabilità e Privacy**

Il Fornitore, pena la risoluzione dell'obbligazione, non dovrà divulgare, anche successivamente alla scadenza del servizio, notizie relative alla attività svolta dall'Amministrazione o di terzi di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, non dovrà eseguire copia, estratti, note ed elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidato. La ditta si obbliga pertanto all'osservanza del segreto d'ufficio.

Nello svolgimento dell'oggetto del contratto:

1) L'accesso al sistema informativo e alle banche dati deve avvenire nel rispetto delle norme vigenti ed in particolare del D.Lgs. 196/2003.
2) Nessun dato potrà essere comunicato a terzi o diffuso senza la preventiva specifica autorizzazione.
3) L'amministratore di sistema è autorizzato ad accedere a quella parte del sistema informativo rilevante per la sua funzione e le relative mansioni, l'autorizzazione all'accesso è perciò limitata in via esclusiva all'ambito, alla categoria di dati, alle modalità e al tempo stabilito dal presente rapporto contrattuale e/o in eventuali comunicazioni successive.
4) L'accesso deve avvenire tramite id e password come richiesto dalla direttiva del Garante del 27 novembre del 2008, inoltre devono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici al sistema di elaborazione e agli archivi elettronici.
5) Le registrazioni degli accesi devono avere carattere di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità.

6) L'amministratore di sistema genera i codici di autorizzazione (password temporanee) per i nuovi utenti. Per mantenere la privacy della password, genera un codice di autorizzazione per ciascun nuovo account. Questo deve essere utilizzato per il primo *login*. Una volta verificato l'accesso al sistema, al nuovo utente viene chiesto di inserire una nuova password.
7) La parola chiave deve essere composta da almeno otto (8) caratteri alfanumerici, non deve contenere riferimenti agevolmente riconducibili a nomi dei familiari, date di nascita, ecc. e va modificata almeno ogni sei (6) mesi e, in caso di trattamento di dati sensibili e/o giudiziari ogni tre (3) mesi.
8) L'amministratore di sistema deve cancellare e/o annullare le password scadute, gli Id utente e le password degli utenti che non hanno più i requisiti necessari per accedere al sistema.
9) E' inoltre incaricato di garantire sotto l'aspetto tecnologico, compatibilmente con le caratteristiche della procedura gestita, che le relative password siano modificabili e conosciute soltanto dagli incaricati che ne sono in possesso.

**Articolo 9**
**Foro competente**

Le eventuali controversie che dovessero nascere tra le parti in relazione all'esecuzione del servizio sono demandate al Foro di Vicenza.

**Articolo 10**
**Informativa privacy**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, si informa che i dati forniti sono necessari e trattati per le finalità ed i controlli connessi al servizio. Il trattamento verrà effettuato con procedure anche informatizzate con logiche correlate alle finalità indicate e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. Il concorrente gode dei diritti di cui all'art. 7 della norma citata, in virtù dei quali potrà chiedere e ottenere, tra l'altro, informazioni circa i dati che lo riguardano e circa le modalità e le finalità del trattamento. Potrà anche chiedere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, l'anonimato e il blocco dei dati e potrà, infine, opporsi al trattamento degli stessi. Tali diritti potranno essere esercitati mediante PEC o lettera raccomandata al Comune di ROANA. I dati personali acquisiti non saranno oggetto di diffusione. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di ROANA. Responsabile del trattamento è il responsabile del Settore "1". I dati saranno trattati dagli incaricati nominati dal responsabile al trattamento.

---

## AMMINISTRAZIONE DELLE PROCEDURE GESTIONALI ("PROGRAMMI INFORMATICI") E SOFTWARE DI TRASMISSIONE TELEMATICA IN USO PRESSO IL COMUNE DI ROANA

### INFRASTRUTTURA INFORMATICA

Dominio Windows Server "roana.locale" con Active Directory
n. 4 server di rete (Domain Controller + Applicatione Server)
n. 1 dispositivo Cloud Storage per gestione Disaster Recovery
n. 1 Network Attached Storage (NAS) per gestione Server Image Backup
n. 31 postazioni di lavoro – Pc Client Windows 7/10 Professional

### ELENCO SOFTWARE APPLICATIVO IN USO PRESSO GLI UFFICI

**DITTA HALLEY INFORMATICA (www.halley.it)**

Protocollo Informatico
Messi Notificatori
Gestione Atti Amministrativi
Gestione contratti
Demografici Anagrafe-Elettorale-Stato Civile
Gestione del Personale
Rilevamento Presenze
Dotazione Organica
Contabilità Finanziaria
Contabilità Iva
Inventario beni

Economato

**DITTA ALDER SRL – REGIONE DEL VENETO (www.regione.veneto.it)**
GPE2 – Gestione Pratiche Edilizie

**DITTA CIW SRL DOTT. TODESCO FALVIO**
Tributi Generali - Gestione ICI - IMU – TASI – TARSU -TARES - TARI– Bollettazione

**GRAFICHE E.GASPARI S.R.L. (www.gaspari.it)**
GESTIONE COMMERCIO – GESTIONE ASISTEMA SANZIONATORIO C.D.S

**ELENCO SOFTWARE DI TRASMISSIONE TELEMATICA**

- **Ina-Saia:** *Ministero dell'Interno – Direzione Centrale Servizi Demografici – www.servizidemografici.interno.it - Infrastruttura tecnologica di riferimento e di interscambio dei dati anagrafici comunali e le Pubbliche Amministrazioni*
- **Isi-Istatel:** *Ministero dell'Interno – Direzione Centrale Servizi Demografici - www.servizidemografici.interno.it - Software di Acquisizione ed Invio dei dati della Dinamica Demografica*
- **AnagAire:** Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali – www.infoaire.interno.it - Software di Gestione dell'Anagrafe Italiani Residenti all'estero
- **Anpr:** *Ministero dell'Interno – Direzione Centrale Servizi Demografici - www.servizidemografici.interno.it – Nuovo canale di sicurezza per la trasmissione dati **INA** (Indice Nazionale delle Anagrafi) – **AIRE** (*Anagrafe degli italiani residenti all'estero)
- **Siatel – Punto Fisco:** Agenzia delle Entrate – www.agenziaentrate.gov.it - **Sistema interscambio anagrafe tributarie enti locali** Consultazione online dei dati presenti nell'Anagrafe Tributaria
- **Pensioni S7:** INPS - Istituto Nazionale Previdenza Sociale – Gestione ex-INPDAP – www.inps.it – Software di Gestione Informatizzata delle Pratiche Pensionistiche per i Dipendenti della Pubblica Amministrazione
- **Entratel - FiscoOnLine:** Agenzia delle Entrate Servizi Telematici telematici.agenziaentrate.gov.it - Software di controllo e trasmissione dei documenti fiscali
- **Ancitel - Aci-Pra:** Ancitel – Rete dei Comuni Italiani – acipra.polizialocale.ancitel.it - Software di accesso all'archivio centrale del Pubblico Servizio Automobilistico ad uso dei Comandi di Polizia Locale per reperire i dati anagrafici dei proprietari dei veicoli - Integrazione delle visure con i software di gestione delle contravvenzioni
- **Patente a Punti:** Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – www.mit.gov.it - Software di gestione dell'inserimento-punti a seguito delle infrazioni al codice della strada
- **VVR - Servizio Visura Veicoli Rubati:** accesso all'archivio del CED - InterForze per la visura dei dati relativi agli autoveicoli rubati (servizio Ancitel)
- **SIC - Servizio Integrativo Controllo Veicoli (banca dati ANIA):** Visura targhe dei veicoli assicurati per la Responsabilità Civile (servizio Ancitel)
- **Reseau della Società dell'Informazione Regione del Veneto** – Piano di Sviluppo informatico e Telematico Regionale - http://legge5488.regione.veneto.it: portale di aggiornamento della banca dati regionale sullo stato di fatto delle attrezzature, software gestionale, accesso ad Internet dei Comuni della Regione

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Emanuele Dott. Gaetano